

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 報告書

令和7年3月

北海道上川町

【人口1万人未満の団体モデル】

目次

1. 事業概要	3
2. 目指す姿・改革全体のKPI	4
2.1 フロントヤード改革により目指す姿	4
2.2 改革全体の KPI	5
3. モデルプロジェクトのスケジュール	5
4. 庁内の推進体制	5
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	7
5.1 現状分析・課題抽出の取組	7
5.2 対象手続の選定	7
6. 業務フロー(BPR)	8
6.1 業務フロー（窓口での証明書類交付に関する業務の例）	8
6.2 業務フロー（オンライン申請システムを使用した証明書類の交付を行う業務の例）	9
6.3 業務フロー（住民異動に関する業務の例）	10
7. 課題解決に向けた取組の選定	11
7.1 書かない窓口	11
7.2 オンライン申請システム	11
7.3 子育て支援案内チャットボット	12
7.4 窓口総合案内AI	12
7.5 クラウド受付システム	13
7.6 キャッシュレスセルフレジ	14
7.7 庁舎空間の見直し	14
7.8 データ分析の取組み	14
8. データフロー	16
9. 効果検証	17

10. KPI達成状況	18
11. 費用対効果の検証	21
12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	22
13. 今年度の取組における課題、今後の見通し	24

1. 事業概要

上川町は、面積 1,049 km²、人口密度 0.33 人/km²。市街地は徒歩 10 分程で端から端まで移動でき非常にコンパクトだが、温泉街地区が 20km ほど離れているほか、市街地周辺には農村部が広がっている。

近年 DX の推進が強く叫ばれる中で、当町は人口 3,000 人余りの規模の小さな自治体であり、規模の大きな都市と同じようなデジタルシステムの導入などは、コストや費用対効果の観点からもその導入に慎重にならざるを得ない一方で、行政手続等においてデジタル化が進まないことは住民にとって大きな不利益である。また、デジタルの力により業務効率性を上げ、よりクリエイティビティの高い業務領域へとマンパワーを移行していかなければならないのも事実である。

そこで昨年度より、UX や UI などのデザイン思考によるさまざまなコラボレーションが生まれるワークスタイル改革に着手しており、そのファーストステップとして、オフィス空間の第一人者や大学を交えて、庁舎内ワークスペースにおけるパイロットオフィス設置の実証実験を進めていた。次なる取組みとしてフロントヤードも含むオフィス全体のトランスフォーメーションを検討していた。

当町では、続く高齢化及び人口減少への対抗策として、行政、住民、事業者、都市部企業、外部人材などが固定化された組織や立場を超えたオープンイノベーションとデザイン思考で新しい地域内サービス等を創出し持続させていく新しいまちの姿「官民共創パブリック」を目指すプロジェクト『KAMIKAWA GX』に取り組んでおり、当プロジェクトにおいては、小規模自治体に見合う窓口業務のオムニチャネル化や BPR に加え、UX・UI 視点に基づくフロントヤードスペースの多様化やバックヤードスペースとのシームレス化を図り、コラボレーション空間、事業開発空間の創出などにより、役場庁舎を「手続の場」から様々なコラボレーションが生まれる「越境共創の場」へと変革させていく社会実験プロジェクトとして事業を実施した。事業のポイントは次の 3 点である。

- ① 一般的に AI やデジタルツールなどを導入するためには多額の資金投入が必要となり、また高齢化の進行によりデジタルツールへの対応が難しい町民も多いため、小規模自治体に見合ったツール導入を行うことを目指した。
- ② オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口に拘束される職員を減らし、それぞれの職員が企画業務やアウトリーチ業務へリソース転換ができることを目指した。
- ③ 町費単独予算によるパイロットオフィスの設置を併せて実施することで、フロントヤードとバックヤードのスペースをシームレス化し、役場庁舎が、単なる「手続の場」から、様々なコラボレーションが生まれる「越境共創の場」へ転換することを目指した。

小規模自治体型オムニチャネル化、BPR、AI 活用等の取組として、窓口案内の AI 化や書かない窓口の導入をし、人数、属性、視聴情報など定量的なデータ分析と、生成 AI による来庁者の定性的な分析を行い、ダッシュボード化することで、住民サービスの改善、分析を通じた政策の質向上に繋げることとした。

2. 目指す姿・改革全体の KPI

2.1 フロントヤード改革により目指す姿

手続のデジタル化やオンライン化等により、便利かつ、住民と行政の多様なタッチポイントがある社会を志向するとともに、社会変化に応じて容易に低コストでスペース改良ができる可変性の高い庁舎や、簡易なデジタルツールの内製化などによるスピーディーな行政組織を目指した。一方、現在のような四六時中デジタルデバイスと向き合うような働き方が当たり前になっている現状に疑問を呈し、窓口対応に拘束される職員をデジタルの力を借りて開放して、人間らしいワークスタイルへの転換をするとともに、企画立案業務や住民との対話を作り出すことで、デジタルと人間の互いの得意領域を意識した、住民と行政、行政と企業、行政と外部専門人材、住民と企業など多様な人材が互いの組織や立場を超えて集う、「越境共創が生まれる未来型庁舎」を目指し、より良いまちづくりに繋げることとした。

また、役場庁舎を「手続の場所」としての機能だけではなく、「対話やコラボレーションが生まれる場所」としての機能の創出を図っていくことを目的に、職員や住民、こどもたち等が想う未来のまちや庁舎の理想像からのバックキャストによる「役場庁舎の機能や役割の再デザイン」を試みた。

具体的には、一般的なアンケート等による集团的データの収集とは別に、SF プロトタイピングという手法による少人数ワークショップの実施などにより、職員や住民等の個々のインサイトや思いなどに基づく「個にとっての最適な行政と住民等のタッチポイント」を探っていくことを狙い、役場都合や組織都合を優先した改革とではなく「個を中心」とした改革となるようその推進を図っていくこととした。

○SF プロトタイピング(一般)

日程:11月～3月

テーマ:未来創造ワークショップ(SF 小説執筆ほか)

概要:個人ワーク、グループワークほか

参加者:7名

○SF プロトタイピング(学生)

日程:1月28日～1月29日

テーマ:未来創造ワークショップ(未来への手紙執筆ほか)

概要:アイスブレイク、個人ワークほか

参加者:上川高校3学年全員

○職員研修

日程:2月27日、3月13日～3月14日

テーマ:対話のデザイン

概要:オリエンテーション、グループワークほか

参加者:役場職員係長級

2.2 改革全体の KPI

全体 KPI は表のとおり。

番号	KPI	改革前数値	目標数値
1	庁舎内窓口業務拘束職員数	9 人（令和 5 年 4 月時点）	5 人（令和 8 年度末）
2	オンライン申請率	0%（令和 5 年度末）	20%（令和 8 年度末）
3	来庁者満足度増加率	0%（令和 5 年度末）	20%（令和 8 年度末）

庁舎内窓口業務拘束職員数については、窓口担当職員の窓口拘束時間が長く、企画業務等を行う時間が取れなくなっていることが背景にある。特に当町のような小規模自治体では、職員の総数も少なく、窓口担当職員とは言っても窓口対応のみを担っているわけではなく一人あたりの業務内容が多岐にわたることから、拘束時間を減少させる必要があるため設定した。ここで言う庁舎内窓口業務拘束職員数は、窓口そのものの数を指す。

オンライン申請率については、改革前の段階において、窓口で申請書の記載方法から案内をする運用のため、手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなっていたことから設定した。

来庁者満足度増加率については、担当職員だけでなく何より来庁者にとって満足度の高い庁舎になるよう改革を進めるために設定した。

3. モデルプロジェクトのスケジュール

対象となる手続の業務フロー見直しや、導入ツールの仕様検討、庁舎内レイアウトの検討及び変更を実施し、ツールについては年度後半での実証実施となった。

令和 6 年 3 月の提案採択後に事業実施プロジェクトチームを設置（詳細は後述。また、人事異動により令和 6 年 5 月に人員変更）。同月から翌月中旬にかけて窓口利用アンケート調査を実施のうえ、全体所管部署である総務課と事業企画所管部署である地域魅力創造課で課題の分析を行い、対象手続を選定した。その後 6 月から 7 月にかけて対象手続の業務フローを見直し、それに合わせて仕様を検討のうえツールの調達を実施。11 月以降に実証を行ったが、オンライン申請システムについては元々使用している町公式 LINE 上にシステム構築することとし 11 月から稼働をしたものの、LINE 上の機能である「エルメッセージ」と導入するオンライン申請システムのシステム不一致により職員側に通知が来ないなどのエラーが発生し、原因の追究及び調整に時間がかかったため、2 月以降の実証となった。

4. 庁内の推進体制

全庁的・横断的なプロジェクトチームを設置した。構成員には税務住民課や保健福祉課職員を多く参画させ、窓口担当部門の意見を反映しながら改革を推進することとした。また、税務住民課長、保健福祉課長、出納室長を顧問として置き、課内全体、窓口全体を把握した立場での意見を吸い上げられる体制とした。総務課及び地域魅力創造課が事務局となり運営を担い、概ね月に 1 回のプロジェクトチーム会議を実施した。また、町長をトップとして副町長、教育長及び各課長職で構成し、毎月末頃に開催される「各課連絡会議」とも連携し、随時進捗状況を報告した。

表1 プロジェクトチームの体制

所属		担当窓口
出納室	出納室長	(顧問)
	出納室	支払窓口
税務住民課	税務住民課長	(顧問)
	税務グループ	税関係証明書等発行 納税相談
	住民グループ	戸籍、住民票等発行 転出入・転居、死亡・出生届
保健福祉課	保健福祉課長	(顧問)
	介護福祉グループ	介護保険等手続
	健康増進グループ	健康指導、栄養指導
	医療給付グループ	国保異動等手続
産業経済課	農林水産グループ	農業者各種手続 観光案内
建設水道課	建設管理グループ	水道料、下水道料 水道開閉栓 公営住宅
総務課 ※当事業全体所管部署	総務財政グループ	事務局
地域魅力創造課 ※当事業企画立案所管部署	地域魅力創造グループ	事務局

表2 プロジェクトチームの動き

プロジェクトチームの動き	実施年月日	内容
先進自治体及び民間企業視察	令和6年4月24日～25日	・恵庭市役所視察（公用スマートフォン、キャッシュレス支払い、デジタルサイネージなど） ・フロントヤード改革に向けたワークショップ ・(株)ドコモ北海道支社視察（意見交換） ・(株)大丸視察（先進オフィス視察）
第1回プロジェクトチーム会議	令和6年6月5日	・フロントヤード改革事業について ・フロントヤード改革に伴うワークスペース改革について （いずれも概要説明）

第2回プロジェクトチーム会議	令和6年6月28日	・ワークスペース改革について（意見反映案提示）
第3回プロジェクトチーム会議	令和6年7月22日	・事業進捗報告 ・ワークスペース改革について（改善案提示） ・ワークスペース改革に伴う書類等整理について
第4回プロジェクトチーム会議	令和6年8月23日	・事業進捗報告 ・ワークスペース改革について（改善案提示、DIYカウンターについて説明） ・各課整理整頓状況報告
第5回プロジェクトチーム会議	令和6年9月17日	・事業進捗報告 ・ワークスペース改革について（配置提案、スケジュール案）
第6回プロジェクトチーム会議	令和6年10月8日	・事業進捗報告 ・各ツール実証時期と所管部署 ・ワークスペース改革について（スケジュール案再提示）
第7回プロジェクトチーム会議	令和6年11月19日	・事業進捗報告 ・ワークスペース改革について（配置案再提示）
第8回プロジェクトチーム会議	令和6年12月19日	・各事業に対する委員意見 ・オンライン申請について（改めて説明）
第9回プロジェクトチーム会議	令和7年1月31日	・各事業に対する委員意見 ・京都工芸繊維大学の来庁調査について ・2階ワークスペース改革について ・子育て支援チャットボットについて（改めて説明） ・第3回効果検証について（周知）
第10回プロジェクトチーム会議	令和7年3月21日	・事業の結果について ・今後の動きについて ・今年度委員からの意見集約

5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

5.1 現状分析・課題抽出の取組

来庁者及び職員に対してアンケートを実施し、全体担当部署である総務課及び企画担当部署である地域魅力創造課で共有のうえ、課題を抽出した。抽出された課題及び想定した対応方法は下記のとおり。

課題	対応方法
転出入や死亡時の手続などでは記載の必要な書類が多いため、来庁者は手間を要する。	書かない窓口の導入により、来庁者の申請書記載に係る負担及び対応職員の説明時間を軽減させる。
窓口において申請書の記載方法から案内をする運用のため、来庁者の手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなる。	オンライン申請の導入により、記載不要で事前の申請受付を行い、職員の窓口拘束時間を減少させる。
窓口付近に自席のある職員は、庁舎の中で迷っている来庁者からよく声がかかるため、作業を中断することが多い。また、職員の呼出しを頼まれてしまい、時間がとられて困っている。	窓口案内 AI や、住民が担当職員を呼び出すためのツールを導入し、窓口付近に座っている職員の負担を軽減する。また、住民が迷いにくいようにカウンター配置を変更し、窓口番号等を付す。
児童福祉の窓口において、住民側が何の事業の書類を書いているかが分かっていないことが発生するとともに、同窓口において受付業務が3～5件常に発生している。	特に需要が見込まれ、町としても発信したい、子育て支援に関する手続について、事前に手続の案内ができるチャットボットを導入し、窓口における住民及び職員双方の負担を軽減する。
年金支給日や税等納付書発布日など出納窓口が混雑する時期がある。	キャッシュレスセルフレジを導入し、現金処理等の事務を減少させ、窓口職員の負担を軽減する。

5.2 対象手続の選定

今回、事業の対象とする手続については、資金面と使用に関する習熟の観点から、町及び来庁者の双方にとって導入しやすい範囲で選定することとした。

① 書かない窓口

窓口で申請する主な手続として、住民票、戸籍、印鑑証明、税証明、住民異動届、印鑑登録、健康保険異動届を選定。今回導入したツールでは最大 120 種類の手続の申請書を作成できるが、住民に操作に慣れもらうため、手続の種類を絞った形から始めることとした。

② オンライン申請システム

窓口で申請する主な手続の中で、簡易的に申請を済ませるタイプの手続として、住民票、水道の開閉栓、印鑑証明、税証明を選定。水道の開閉栓については、電話等で比較的簡易に申請を受け付けているが、対応できる者が限られており、担当者不在による再来庁を防ぐこと及び休日や閉庁時も受け付けることができるようにすることを目的とした。

③ 窓口総合案内 AI

申請窓口への案内業務の負荷軽減及び来庁者の利便性向上のため、庁舎玄関内に設置することとした。

④ クラウド受付システム

当町役場 2 階フロアにおいて、窓口付近の職員が来客のあった者を呼び出す負担を軽減するため、以前よりモバイル端末を使用して特定の席を定めない働き方を進めている「総務課」及び「地域魅力創造課」を選定。

⑤ 手続案内チャットボット

昨今の需要の高まり及び手続やサービスの種類の多さを鑑み、子育て支援情報を選定。

⑥ キャッシュレスセルフレジ

来庁時に発生する料金として、各種証明書発行手数料を選定。将来的には税や水道料、公営住宅家賃等に対応させる。また、今回はキャッシュレス決済のみの導入だが、現金対応も検討し、現在ある出納窓口の削減を目指す。

6. 業務フロー（BPR）

6.1 業務フロー（窓口での証明書類交付に関する業務の例）

①改革前

【申請者】

目的に応じて来庁。窓口付近の職員に用件を伝え、案内された窓口に着座のうえ手書きで申請書を記入し、担当者に提出。

【証明書担当者】

申請書を受け取り、本人から提示のあったマイナンバーカード等をもって本人確認を実施したうえで申請書を目視、記載内容の不備を確認のうえ、不備があれば都度本人に確認して必要に応じて修正を促し、完了後受領。申請内容を手入力で基幹システムに入力、証明書を発行し、内容に誤りがないかを確認のうえ、申請者に交付し、申請者に証明内容を確認する。

【申請者】

証明書を受け取り、支払窓口に移動、支払いを行う。

【出納担当者】

証明書交付手数料の支払いを受ける。

②改革後

【申請者】

目的に応じて来庁。窓口総合案内 AI に申請窓口を尋ね、書かない窓口で申請書を作成（本人確認を写真付き身分証と顔認証で実施）、担当者に提出。

【証明書担当者】

申請書を受領後、申請内容を手入力で基幹システムに入力、証明書を発行し、内容に誤りがないかを確認のうえ、申請者に交付し、申請者に証明内容を確認する。

【申請者】

証明書を受け取り、窓口に備え付けてあるセルフレジで支払いを済ませる。

○効果

- ・申請者は「総合案内 AI」により迷わず所定の窓口へ行くことができる。
- ・「書かない窓口」を使用することにより手書きの負担を軽減できる。
- ・受付職員は、入力及び本人確認の完了した証明書を受け取るだけで、すぐに申請書を作成できる。
- ・支払いを「セルフレジ」で行うことで、申請者は出納窓口へ行く必要がなく、出納担当者の業務も削減できる。

6.2 業務フロー（オンライン申請システムを使用した証明書類の交付を行う業務の例）

①改革前

【申請者】

目的に応じて来庁。窓口付近の職員に用件を伝え、案内された窓口に着座のうえ手書きで申請書を記入し、担当者に提出。

【証明書担当者】

申請書を受け取り、本人から提示のあったマイナンバーカード等をもって本人確認を実施したうえで申請書を目視、記載内容の不備を確認のうえ、不備があれば都度本人に確認して必要に応じて修正を促し、完了後受領。申請内容を手入力で基幹システムに入力、証明書を発行し、内容に誤りがないかを確認のうえ、申請者に交付し、申請者に証明内容を確認する。

【申請者】

証明書を受け取り、支払窓口に移動、支払いを行う。

【出納担当者】

証明書交付手数料の支払いを受ける。

②改革後

【申請者】

開庁時間に関わらず、証明書を取得したい日の前日以前にスマートフォンから、取得したい日時を含む申請情報を入力する。

【証明書担当者】

申請があった事実をメールにて受信、前もって申請内容を基幹システムに入力し、入力内容に誤りがないかを確認のうえ、証明書を発行しておく。

【申請者】

入力しておいた日時に来庁し、窓口総合案内 AI に用件を伝え、窓口へ向かう。

【証明書担当者】

マイナンバーカード等をもって本人確認のうえ、証明書を交付する。

【申請者】

証明書を受け取り、窓口にて備え付けてあるセルフレジで支払いを済ませる。

○効果

- ・申請者は「オンライン申請システム」を使用することにより、開庁時間に関わらず申請を行うことがで

き、手書きの負担も軽減できる。また、証明書は既に発行してあるため、発行を待つ時間がなくなる。

- ・来庁時は「総合案内 AI」により迷わず所定の窓口へ行くことができる。
- ・受付職員は、前もって証明書を発行しておくことで、窓口対応をする時間が削減できる。
- ・支払いを「セルフレジ」で行うことで、申請者は出納窓口へ行く必要がなく、出納担当者の業務も削減できる。

6.3 業務フロー（住民異動に関する業務の例）

①改革前

【申請者】

目的に応じて来庁。窓口付近の職員に用件を伝え、案内された窓口に着座のうえ手書きで申請書を記入し、担当者に提出。

【受付担当者】

申請書を受け取り、本人から提示のあったマイナンバーカード等をもって本人確認を実施したうえで申請書を目視、記載内容の不備を確認のうえ、不備があれば都度本人に確認して必要に応じて修正を促し、完了後受領。申請内容を手入力で基幹システムに入力、内容を確認のうえ本人にも確認し、登録する。場合により、水道、国民健康保険など、職員が入れ替わり対応する。

【申請者】

職員から求められた書類に住所、氏名など同一情報を何度も記入する。

②改革後

【申請者】

目的に応じて来庁。窓口総合案内 AI に申請窓口を尋ね、書かない窓口で目的に応じた申請書を作成（複数書類の作成も可能、本人確認を写真付き身分証と顔認証で実施）し、担当者に提出。

【受付担当者】

申請書を受領後、申請内容を手入力で基幹システムに入力、内容を確認し、内容に誤りがないかを確認のうえ、情報を登録する。

○効果

- ・申請者は「総合案内 AI」により迷わず所定の窓口へ行くことができる。
- ・「書かない窓口」を使用することにより手書きの負担を軽減できる。また、複数の申請書類を目的に応じて作成することができる。
- ・受付職員は、入力及び本人確認の完了した証明書を受け取るだけで、すぐに処理ができ、担当者への入替えも不要となる（内部で情報伝達を行う）。

7. 課題解決に向けた取組の選定

7.1 書かない窓口

①導入ツール

Caora (PFU、RICOH)

本人確認書類読取り及び顔認証をする装置。

②導入費用

○初期費用

1,787,500 円 (操作用タブレット端末、申請書発行用プリンター及び各種消耗品、設置費用を含む。)

○ランニングコスト

・トナー (14,000 枚分) 49,400 円

・ドラムユニット (40,000 枚分) 17,700 円

※プリンター用消耗品

③ツール導入により解決したい課題

・小規模自治体では、退職者の増加及び採用試験受験者数の減少により役場全体が人員不足となっており、窓口担当職員が窓口以外の業務も担う必要があるため、窓口対応時間を削減するなど、窓口業務の効率化が急務である。

・証明書発行や転出入、転居、死亡時の手続など、記載しなくてはならない書類が多いにも関わらず、手書きのみの対応となっているため、申請者の手間になっている。

④課題への対応策 (本ツール選定の理由)

・マイナンバーカード等による自動転記機能及び顔認証による本人確認機能を有する書かない窓口を導入し、タブレット上で申請書の作成を可能とするとともに、書き損じによる修正対応や説明時間の短縮を図る。

・小規模自治体における費用対効果を勘案し、一部手書きの部分は残るが、一般的な書かない窓口よりはるかに低コストである機器を導入することとした。

7.2 オンライン申請システム

①導入ツール

スマホ市役所 (Bot Express)

LINE 上で実施できるオンライン申請システム。

②導入費用

○初期費用なし

○ランニングコスト 110,000 円 (月額)

③ツール導入により解決したい課題

・来庁してから窓口で申請書の記載方法から案内をし、手書きによる記載を求めている (修正があれば対応が必要) ため、住民の手続時間と職員の窓口拘束時間が長くなっている。

④課題への対応策 (本ツール選定の理由)

・オンライン申請を導入し、申請にあたっての来庁を不要とすることで、住民の手続時間と職員の窓口

拘束時間をゼロに近づける。

- ・スマートフォンから申請できる、一般的なオンライン申請よりはるかに低コストであるシステムを導入することとした。また、高齢者にも比較的なじみのある LINE を活用したシステムにすることで、利用への心理的ハードルを下げることを目指した。

7.3 子育て支援案内チャットボット

①導入ツール

AI チャットボット（デジタルレシピ）

本事業のために新規開発した。

②導入費用

○初期費用 957,000 円

○ランニングコスト 53,570 円（月額）

③ツール導入により解決したい課題

- ・子育て支援手続において、申請の必要な事業の多さから、申請者が何の事業の書類を書いているかが分かっていない（職員に言われるがままに書いている）ことが多く、職員側もその説明に時間を要するため、申請者と職員の双方で負担が生じている。
- ・需要の高まりから、子育てに関する物事は増加しているが、情報源が分散し調べにくい。

④課題への対応策（本ツール選定の理由）

- ・手続の案内ができるシステム（チャットボット）を開発し、必要書類や申請部署を事前に明示することで手続の明確化を図る。
- ・自動応答とすることで問合せ対応の時間を削減、担当職員が申請受付以外の業務に集中できる環境を整備し、業務効率改善する。
- ・申請のみならず、町内の子育てに関する情報を一元的に取得できるようにする。

7.4 窓口総合案内 AI

①導入ツール

新規構築（デジタルレシピ）

GateBox のサイネージに、GPT の AI を搭載したもの。

②導入費用

○初期費用 13,057,000 円

○ランニングコスト 149,353 円（月額、GPT の調整費を含む。）

③ツール導入により解決したい課題

- ・目的を持って来庁するが、どこへ行ったらよいかわからず、困ってしまう来庁者が多い。
- ・入口から近い窓口（出納、戸籍）の職員は声をかけられることが多く、その対応や他の職員を呼びに行くことを求められ、自分の作業を中断せざるを得ないため業務効率が落ちている。

④課題への対応策（本ツール選定の理由）

- ・窓口案内業務を自動化することにより、これまで窓口案内をしていた職員の業務を効率化する。
- ・案内 AI とともに分析用のカメラを設置、人の流れをトラッキングすることで、庁舎内レイアウトの

最適化を目指す。

- ・混雑状況や来庁者の目的を把握することで人の流れをも把握し、フロントヤード部分の稼働調整を柔軟に行えるようにする。

- ・インタフェースに町長のアバターを実装（音声も収録）することで、興味を持ってもらい、話しかけてもらえるものとするにしました。なお、開発期間 3 回、検証期間中 2 回のアップデートを実施し、検証期間内において一定期間のログを分析したうえで細かな調整を行った。

7.5 クラウド受付システム

①導入ツール

RECEPTIONIST (RECEPTIONIST)

②導入費用

- 初期費用 550,000 円

- ランニングコスト 19,800 円（月額）

③ツール導入により解決したい課題

- ・当町役場の 2 階は、来客時はカウンター近くの職員（総務課が中心）が要件や行先を聞き取り、該当職員を探し、直接来客を知らせるスタイルとなっており、そのたびに仕事の中断が発生するため、業務効率が悪く、呼び出す職員の負担が大きい。

- ・一部フリーアドレスエリアがあり、地域魅力創造課が主に使用しているものの、所在把握システムではなく、呼び出したい職員がどこにいるか、庁舎内にいるのかもわからず、探す手間が掛かっている。

④課題への対応策（本ツール選定の理由）

- ・2 階エントランスに、要件に応じて直接担当職員を呼び出せるシステム（タブレット端末で来庁者自ら操作するもの）を設置する。
- ・所在把握システムより安価なシステムを導入する。

7.6 キャッシュレスセルフレジ

①導入ツール

- セミセルフレジ HAPPYSelf

- 決済サービス Payoss（いずれも寺岡精工）

②導入費用

- セミセルフレジ

- ・初期費用 3,011,800 円

- ・ランニングコスト 14,300 円（月額保守料）

- 決済サービス

- ・初期設定費用：クレジット決済 6,600 円、電子マネー決済 11,000 円、スマホコード決済 11,000 円

- ・月額利用料：クレジット決済 440 円、電子マネー決済 330 円、スマホコード決済 0 円

- + 決済手数料（決済手段及びブランドにより、支払い一度につきその金額の 2.40%～3.24%）

③ツール導入により解決したい課題

- ・もともと支払いは現金のみで、キャッシュレス支払いの発展している現在、利便性が低い。
- ・主に手先が弱まっている高齢者は、小銭などを使用した現金支払いに時間がかかる。
- ・出納担当者は、閉庁後に手作業で行う現金の確認や納付書との突合、現金の入出が金などで手間が掛かっており、時間外勤務にも繋がっている。

④課題への対応策（本ツール選定の理由）

- ・多くのキャッシュレス決済に対応できる POS レジを導入することで、来庁者の利便性を向上させる。また、支払金額等の選択を職員側で行えるセミセルフレジにすることで、支払誤りを防止するほか、通常のセルフレジより安価に導入できる。
- ・まとめて手数料の支払いも可能なサービスを導入することで、新たな手数料支払い業務の増加を極力抑える。
- ・まずは一部分キャッシュレス決済を導入することで、現金確認等の出納担当者業務を圧縮する。

7.7 庁舎空間の見直し

庁舎空間の見直しは本事業以前から取り組んできており、以前から協力を仰いでいる「京都工芸繊維大学」山下正太郎教授のゼミによる実地調査によると、これまでの1階フロアは、掲示物や表示等、一度に目に入る情報が多く、来庁者自身がまずどのような行動を取るとよいかわかりづらかった。また、正面玄関の向かいに窓口はなく、横の奥側に窓口を設置しているため、声をかける相手が見つかりづらいという課題があった。

また、オープンな形の窓口しか設置していなかったため、他人にはあまり聞かれたくない、相談のような話もどこで誰が話しているかが一目瞭然となってしまう、別室を案内しなくてはならない場面が多かった。

そこで、前述の窓口総合案内 AI を設置のうえ、窓口に附番することで、来庁者は行先をわかりやすく、職員は案内をしやすくなった。また、窓口自体を、証明書発行など簡易な手続を行う「クイック窓口」と、個室対応を求めるまでではない相談がしやすいよう仕切りを付けてプライバシーに配慮し、手続に時間を要するライフイベント系手続を行う「じっくり窓口」に分けることで、役場の部署よりも用件に応じて窓口を選べるようにした。さらに、1階フロア一番奥にある保健指導部門については、別途表示をすることで、来庁者自らが探しやすい環境を整えた。

7.8 データ分析の取組

【プロジェクトの進行及び狙い】

「窓口総合案内 AI」（以下「サイネージ」という。）を主軸として 2024 年 4 月から企画・準備を開始し、2024 年 11 月から 2025 年 2 月までの 4 ヶ月間で検証を実施した。フロントヤードの入口を検証領域として、来庁した住民の方からのアバウトな質問にも回答可能なサイネージを構築し、窓口業務の効率化を目指すこととした。

【マルチトラッキングシステム】

窓口業務の効率化と併せ庁舎内の混雑状況を可視化・分析するためのマルチカメラトラッキングシステムを開発した。サイネージ上部に置き型の、庁舎内天井に吊り下げる形の AI カメラを設置し、庁舎内

の人の流れを可視化することで、庁舎内の混雑度や窓口総合案内 AI からの住民の動線を追いかける仕組みを構築し、分析することとした（分析用映像は匿名加工でプライバシーに配慮）。

人の流れを分析することにより、窓口総合案内 AI の窓口誘導の的確性及び回答内容の整合性を確認し、必要に応じて AI のアップデートを図るほか、庁舎のレイアウト最適化などにも活用できる情報を収集することで、業務全体の効率化に寄与することを目指した。

なお、カメラ等の運用後、下記のとおり課題が出たが、調整のうえ解決している。

課題	解決方法
職員等の通過者を検出してしまう。	検出領域を主に来庁者が通過するエリアのみに絞り、通過する職員を捉えないようにした。 ※職員の通過範囲は制限していた
窓口総合案内 AI 上部に設置したカメラが、想定以上に広い範囲を検出し、不要なカウントをしてしまう。	職員をカメラの前に立たせ、開発業者がリアルタイムで確認しながら検出範囲の対象を調整した。

【分析結果】

実証月であった 2024 年 11 月～2025 年 2 月のサイネージ閲覧状況としては、カメラで認識した来庁者総数が 3,859 人、うちサイネージを閲覧したのが 1,407 人となっており、サイネージ視聴率は約 36.5%であった。

また、取得できた会話ログは 349 件で利用率としては 24.8%、実際に窓口へ誘導した件数は 185 件となり、ログ全体の 53.0%であった。なお、利用者からの問合せ内容については、窓口案内以外に雑談も多く記録されており、コミュニケーションを楽しむ様子が確認できた。特定の窓口や手続に関する問合せ内容も多岐にわたり、様々な目的を持った利用者が窓口総合案内 AI を利用していることがわかった。窓口の滞在時間としては、税務住民課窓口が最も長く、次が総合案内窓口となったが、これは運用として、高齢者等を一旦着座した窓口から移動させることへの配慮などから、総合案内窓口としていた場所です住民票等を交付している場合があることも考慮に入れる必要がある。

表 サイネージから窓口案内に至った 185 件の誘導先

誘導先	件数
税務住民課	59
地域魅力創造課	43
保健福祉課	36
産業経済課	19
出納窓口	16
総務課	7
建設水道課	5

表 質問のあった項目の例

窓口案内	その他問い合わせ等
住民票を取りたい	こんにちは。
戸籍を取りたいです	パンが食べたい。
介護保険の手続きがしたいです	遊びに来ました
インフルエンザワクチンはどこで受けますか？	趣味は何ですか？
税金の支払いをしたいです。	あなたのお名前を教えてください。
選挙の投票に来ました。	今は何時？
総務課はどこですか？	おはようございます。
国民健康保険に加入したい。	あなたは誰ですか？

以上のことから、下記のとおり結論とした。

- ・AI に対する窓口や手続の案内需要は存在する

利用者からの問合せの約半数が特定窓口や手続に関するものだったため、AI に対する窓口案内の需要は一定数存在する。

- ・AI の利用をいかに促すか

サイネージを認識したものの実際に利用した人が 4 人に 1 人であることから、設置を工夫するなどして利用を促進する働きかけが重要。（見慣れない機械に対するハードルを下げる、一次窓口を AI サイネージに統一するなど。）

- ・AI と人における役割のバランス調整

窓口別の滞在時間ランキングでは、「総合案内」が 2 位（1 位は税務住民課）となっていることから、「とりあえず聞いてみよう」の矛先が AI サイネージではなく人による対応に向いていることが明らかになった。

8. データフロー

申請等希望者は、自宅などで、インターネット側から子育て支援チャットボット及びオンライン申請システムにアクセスし、申請や問合せを行う。

来庁時は、窓口総合案内 AI で希望する手続の窓口へ行き、書かない窓口で申請手続を行う。又は、クラウド受付により担当職員を呼び出し、打合せ及び相談等を行う。

職員は、オンプレサーバを通して内部の LGWAN 系ネットワークで申請及び予約データ等にアクセスし、又は書かない窓口で作成された申請データを、確認のうえ、それぞれマイナンバー利用業務系基幹システムに手入力し、証明書等の申請があった場合は当該申請書を作成、交付する。

9. 効果検証

効果検証にあたっては、全窓口を対象として、待機時間及び手続時間の計測と、来庁者及び窓口部署職

員へのアンケート調査を実施したうえで、住民票、印鑑登録証明書、転入・転出、所得課税証明書及び所得証明書に係る申請について、時間を数値化し検証した。

改革前繁忙期（令和6年4月）及び閑散期（令和6年7月）、改革後閑散期（令和7年2月）及び繁忙期（令和7年3月）に行った。結果は次頁の表のとおりである。

小規模自治体ではそもそも来庁者が多くなく、調査日を複数設けるなどして対応したが、対象となるサンプル数の少なさから、何らかの要因で対応に時間のかかった手続が1件あると、平均を取るため全体の時間が大きく見えてしまうことや、住民や職員の満足度調査においても1つの数字に大きく左右されるため、検証が難しかったが、改革後においては対象としている手続にかかる時間は減少したことがわかる。なお、改革後繁忙期については、3月中旬に測定を実施したが、小規模自治体における実際の繁忙期としては3月最終週から4月初週までと見られ、窓口もそれほど混雑していなかったため、サンプル数はあまり取れていない。

① 1手続あたりの来庁から手続完了までの時間

	改革前 閑散期		改革後 閑散期		改革前 繁忙期		改革後 繁忙期	
	印鑑証 住民票 戸籍 税証明	国保 転出入 転居	印鑑証 住民票 戸籍 税証明	国保 転出入 転居	印鑑証 住民票 戸籍 税証明	国保 転出入 転居	印鑑証 住民票 戸籍 税証明	国保 転出入 転居
サンプル数	16	2	8	5	8	23	11	7
平均待ち時間	27	1	0	0	2	6	0	115
平均手続時間	342	1,197	150	808	188	792	109	671

② 住民満足度

	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
満足度	8.95	8.96	9.43	8.83
手続時間	2.74	2.17	2.20	2.28
手続の簡便さ	1.95	1.75	1.55	1.72

住民満足度については、改革前繁忙期から一貫して高くなっているが、もともとの窓口しか知らなかったためと考えられる。

③ 職員満足度

	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
満足度	5.93	4.68	5.42	6.00
処理時間	3.07	3.00	3.10	2.78

事務の簡便さ	3.00	3.26	3.14	3.39
--------	------	------	------	------

職員については、座席配置の移動を伴う大きな動きとなったことから高い満足度にはなっていないが、最終効果測定時で処理時間が最も短くなっており、満足度も最も高いことから、ツールの活用により一定の理解を得られたものと考えられる。

10. KPI の達成状況

10.1 全体 KPI の状況

表 全体 KPI の状況

KPI	改革前	本年度	目標
オンライン申請率	0%	6%	20% (R8 末)
来庁者満足度増加率	0%	88%	20% (R6 末)
庁舎内窓口業務拘束職員数	9 人	9 人	5 人 (R8 末)

オンライン申請率については、オンライン申請システム「スマホ市役所」を導入し、町公式LINEでの発信及び住民窓口へのチラシ設置による周知を実施した。エラーの解消に時間がかかり、実稼働が遅れたが、使用されつつある。今後は、住民からの問合せを受けた際に、オンライン申請の活用を促し、利用率の向上に繋げる。また、オンライン申請が可能な手続の追加を検討し、より利便性を向上させる。

来庁者満足度については、これまで調査した実績がなく、今回の事業で初めて調査したが、高い満足度を記録した。今年度は、子育て支援手続説明 AI、書かない窓口システム、キャッシュレスセルフレジを導入したうえで、1階窓口とバックヤードのスペースや配置を、これらに適応した形に変更することにより、来庁者にとってわかりやすく、かつ用件に応じて活用しやすい窓口になることを目指した。今後は、現在町ホームページ及びOCRで読み取った町のパンフレットから説明を引用するようになっている子育て支援手続説明 AI の内容を精査し、情報の最適化を行う。また、窓口において書かない窓口システムの使用を促すとともに、申請可能な手続数の増加、セルフレジでの現金使用及び税や水道料などの支払いを検討する。さらに窓口等において実際に各種ツールの使用を説明、推奨することで、来庁者のツール操作の習熟度を上げ、来庁者一人あたりの手続時間を減少させるといった取組みを続け、高い満足度を維持することを目指す。

庁舎内窓口業務拘束職員数については、各種ツールの導入とともに、証明書の発行など簡易な申請を受け付ける「クイック窓口」と、ライフイベントに係る手続を受け付ける「じっくり窓口」を設定した。ただし、ツールを導入することで窓口そのものの数を減らすこととしていたが、当該窓口職員から減らすことに対して町民の不便さを感じると意見が出され、先送りすることとしたため、次年度以降は、セルフレジの現金対応、書かない窓口及びオンライン申請の利用手続拡大と、2階バックヤードの変更により部署の配置や来庁者の導線を見直し、かつ、職員へのスマートフォン貸与を実施したうえで、クラウド受付

システムを導入することで、2 階の窓口廃止を目指す。

10.2 個別 KPI の状況

KPI	改革前	本年度	目標
無人受付ツール数	0 台	1 台	2 台 (R8 末)
説明可能な手続数	0 件	32 件 ※HP 及び読み込ませた パンフレットから情報 を引用するため、想定 件数	3 件 (R8 末)
オンライン申請件数	0 件	11 件	300 件 (R8 末)
書かない申請件数	0 件	243 件	300 件 (R8 末)
キャッシュレスセルフレジ 使用件数	0 件	61	300 件 (R8 末)
デジタル手法で取得したデ ータ種類数	0	11	20 (R8 末)
分析した手続数	0	9	10 (R8 末)
フリーアドレス対象部署数	1	7	6 (R8 末)
ABW 対象正規職員数	11	75	40 (R8 末)
新たな窓口空間整備に係る 窓口形態数	1	3	3 (R8 末)
個室相談スペース設置数	2	5	6 (R8 末)

無人受付ツールについては、今年度導入したが、職員 PC メールへの通知となり、確認漏れがあった。代替手段は個人所有スマートフォンのショートメールへの通知となったため、次年度以降は受付の通知を受信できるスマートフォン端末の職員貸与を検討する

説明可能な手続数については、今年度 LINE を使った子育て支援手続説明 AI を導入し、来庁前に必要な手続を問い合わせられるようにすることで、利便性の向上を図った。次年度以降は内容の精査を行うとともに、子育て支援に特化した通知や申請行為の実施を検討する。

オンライン申請数については、オンライン申請システム「スマホ市役所」を導入し、町公式 LINE での

発信及び住民窓口へのチラシ設置による周知を実施した。エラーの解消に時間がかかり、実稼働が遅れたが、使用されつつある。今後は、住民からの問合せを受けた際に、オンライン申請の活用を促し、利用率の向上に繋げる。また、オンライン申請が可能な手続の追加を検討し、より利便性を向上させる。

書かない申請件数については、書かない窓口システム「Caora」を導入し、申請書類を置かなくすることで、来庁者へ使用を促した。件数を見ても順調に使用されているので、引き続き促すとともに、申請可能な手続を増やすことを検討する。

キャッシュレスセルフレジ使用件数については、キャッシュレスセルフレジを導入し、来庁者へ使用を促した。現在のところ使用する方は決して多くなく、窓口においてセルフレジの使用を引き続き促すとともに、現在キャッシュレス決済のみの対応となっているため、現金対応を、証明書等発行手数料のみの対応となっているため、税や水道料等に対応するよう、検討を続ける。

デジタル手法で取得したデータについては、AI カメラの分析及び各ツールの使用実績等により、来庁者数、窓口手続者数、来庁者動線、手続時間、来庁者時間帯同行、来庁者属性（性別、年齢）（以上 AI カメラ）、書かない手続者数（書かない窓口）、キャッシュレス支払件数（セルフレジ）、庁舎問合せ内容（窓口総合案内 AI）、子育て関係問合せ内容（チャットボット）、手続件数及び内容（オンライン申請）とした。AI カメラで取得したデータは次年度以降継続しての取得を予定していないが、各ツールの利用拡大及び今年度デジタル田園都市国家構想交付金により導入したこども園管理システム、上川町公式スマートフォンアプリ、証明書コンビニ交付システム等のデータ取得により、多方面から分析を続ける。

分析した手続数については、窓口で申請する主な手続（住民票、戸籍、印鑑証明、税証明、転出、転入、転居、印鑑登録、健康保険異動届）について、AI カメラ等を用いながら、各期目視によっても分析を行った。今後も目視及びツール使用実績等により分析を続け、より効率的な窓口業務となるよう全体検討を続ける。

フリーアドレス対象部署及び ABW 対象正規職員数については、今回の取組みとは別に、正規職員には原則モバイル端末（タブレット又はノートパソコン）を貸与し、どこでも仕事ができる働き方をすることとしている。ただし税務住民課、保健福祉課、出納室については窓口に拘束される時間が長くなりいつでも自席を離れるわけにはいかないことがあったため、今回の事業により窓口業務の効率化を図り、よりフリーアドレスに近い働き方ができることを目指した。次年度以降も引き続き窓口業務を効率化し、フリーアドレスの実践を目指す。

新たな窓口空間整備に係る窓口形態及び個室相談スペース設置数については、これまでのカウンター窓口に加えて、証明書発行など簡易な手続を行う窓口と、プライバシーに配慮した仕切り付きの窓口を設置した。これまで込み入った話をするためには庁舎内にある別室へ行く必要があったが、窓口を一部囲うことで半個室のような空間を作り出し、別室へ行くほどではない相談等を行えるようにした。

11. 費用対効果の検証

効果試算の条件として、効果検証（改革前閑散期及び改革後閑散期）の結果から、住民票、印鑑証明、税証明交付手続 1 件あたりの作業時間については、書かない窓口の導入により、作業時間を改革前 342 秒から改革後 150 秒、オンライン窓口の導入により、作業時間が改革前 342 秒から改革後 0 秒とした。ま

た、転出入・転居手続 1 件あたり作業時間については、書かない窓口の導入により、手続時間を改革前 1,197 秒から改革後 808 秒とした。なお、手続 1 件あたりの作業時間は、手続時間のみとした。

年間処理件数については、令和 5 年度実績値（住民票 1,012 件、印鑑証明 772 件、税証明 235 件、転入 224 件、転出 199 件、転居 75 件）とした。

申請方法の割合については、1 年目は紙が 50%、書かない窓口が 45%、オンライン申請が 5%（住民異動は書かない窓口 50%）。2 年目以降は紙 20%、書かない窓口 70%、オンライン申請 10%（住民異動は書かない窓口 80%）。KPI 等達成時は、オンライン申請 20%、書かない窓口 80%（住民異動は書かない窓口 100%）の場合とした。

なお、導入経費については、単費での導入の場合の試算であり、国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない。

結果としては、小規模自治体がデジタルツールの導入を行った場合、なかなか費用対効果は出づらいというものになったが、オンライン申請のような月額で使用料を支払うものよりも、書かない窓口のような、初期費用は大きいランニングコストがあまりかからないもののほうが、徐々に効果がでてくると考えられる。

【1 年目】※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

（改革前）357 時間（対象業務の作業時間）×2,200 円（税務住民課職員の時間賃金平均）≒785,400 円

（改革後）273 時間×2,200 円≒600,600 円

→職員人件費の削減額 184,800 円（オンライン申請 22,000 円、書かない窓口 162,800 円）

初期経費 3,059,078 円（オンライン申請 1,320,000 円、書かない窓口 1,739,078 円※トナー及びドラムユニット代を除く）

→費用削減効果 184,800 円－3,059,078 円＝△2,874,278 円（オンライン申請△1,298,000 円、書かない窓口△1,576,278 円）

改革前は証明書、住民異動ともに紙による申請が 100%であり、証明書発行が 192 時間、住民異動が 139 時間かかっていると試算した。改革後は証明書発行が紙申請（50%）96 時間、書かない窓口（45%）38 時間、オンライン申請（5%）0 時間。住民異動が紙申請（50%）69 時間、書かない窓口（50%）56 時間。

【2 年目以降】

職員人件費の削減額 301,400 円（オンライン申請 41,800 円、書かない窓口 259,600 円）

ツール運用経費 1,338,678 円（オンライン申請 1,320,000 円、書かない窓口 18,678 円※14,000 枚分のトナー及び 40,000 枚分のドラムユニット代を、2 年目から令和 9 年度までの年数で割った金額）

→費用削減効果 301,400 円－1,338,678 円＝△1,037,278 円（オンライン申請△1,278,000 円、書かない窓口 240,922 円）

2 年目以降は、証明書発行が紙申請（20%）96 時間、書かない窓口（70%）38 時間、オンライン申請（10%）0 時間。住民異動が紙申請（50%）69 時間、書かない窓口（50%）56 時間。なお、2 年目以降は業務の熟度が上がるにより、さらに削減される業務時間が増える可能性もあると考えられる。

【令和 9 年度以降（KPI 等達成時）】

職員人件費の削減額 391,600 円（オンライン申請 83,600 円、書かない窓口 308,000 円）

ツール運用経費 1,338,678 円（オンライン申請 1,320,000 円、書かない窓口 18,678 円※2 年目と同）

→費用削減効果 391,600 円－1,338,678 円＝△947,078 円（オンライン申請△1,236,400 円、書かない窓口 289,322 円）

KPI を達成しても全体の費用対効果は得られていない。証明書発行が書かない窓口（80%）67 時間、オンライン申請（20%）0 時間。住民異動が書かない窓口（100%）112 時間。細分化して考えると、書かない窓口においては費用対効果が得られると捉えられる。オンライン申請については、人件費見合いで費用対効果は出せないが、閉庁時でも申請ができる、申請書を記載する必要がない、証明書発行の待ち時間が必要ないなど、町民の利便性向上には寄与していると考えられる。

12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

前項に記載したとおり、小規模自治体においてデジタルツールを導入することは、費用対効果を望むことは難しいが、定性的な効果はあるものと考えられる。

記載すべき書類が多く来庁者の手間になっており、また窓口において申請書の記載方法から案内をする運用のため、来庁者の手続時間、職員の窓口拘束時間が長くなるという課題があったが、書かない窓口及びオンライン申請の導入により、申請自体が簡便になった。特に、当町に多い高齢者や外国人労働者が、書かない窓口でマイナカード、運転免許証、在留カード、特別在留証明書を OCR で読み込ませることで申請書記載をする必要がなくなり、窓口において来庁者から歓迎の声をかけられている。来庁者アンケートにも「マイナンバーカードを使用してすぐ申請ができるので便利になった」等の記載が見られた。ただし、業務改善の面で見ると、書かない窓口については、現状は申請者本人が操作に慣れていないため、職員指導の下実施することが多く、記載内容の修正等は減ったが職員の業務量の大幅な削減には繋がらないこともあるため、申請者側が書かない窓口の使用に慣れていく必要がある。実使用を促し習熟してもらうとともに、将来的には書かない窓口を正面玄関付近に設置し、来庁者が自ら操作したうえで窓口申請書を持ってこられるようにすることを目指す。オンライン申請についても、HP や SNS で周知を継続的に実施のほか、令和 7 年度中に町の「スマートフォン講座」主催者と協議して、講座を開催する。また、令和 7 年度から実装予定の上川町公式アプリにも、子育て支援チャットボットと併せてボタンを設定する。

受付業務が多い児童福祉の窓口で申請者が何の事業の書類を書いているかが分かっていない場合があるという課題について、子育て支援チャットボットの導入により、時間や場所を問わず問合せが可能となり、利便性が向上した。業務改善としては目に見えづらいが、役場に直接問い合わせる必要が少なくなったと考えられるため、電話や窓口対応時間の削減に繋がっていると考えられる。さらなる使用の拡大を促すため、令和 7 年度開園の認定こども園において、チラシ等で保護者向けの周知を行う。

また、キャッシュレスセルフレジの導入により、現金のやり取りが必須ではなくなったため、日常的に現金を持ち歩かない人が来庁しても対応できるようになり、閉庁後の現金処理や納付書突合業務を削減した。ただし、現状としてはキャッシュレス決済が利用できるのは証明書発行手数料のみとなっているため、年金支給日や税等納付書発布日など出納窓口が混雑する時期があるという課題が解消に至っておらず、セルフレジ使用実績（1～2 月）も戸籍 133 件中 23 件、住民票 126 件中 14 件、印鑑証明 67 件中 5 件、諸証明 51 件中 13 件、税証明 64 件中 6 件とまだ少ないため、セルフレジの対象範囲拡大と現金使用の追加によりさらに利便性を向上させ、最終的には出納室職員が町全体の収入、支出業務に集中できる

よう、出納窓口そのものの廃止を目指す。

なお、窓口職員が迷っている来庁者からよく声をかけられ、職員の呼出しを頼まれるため作業を中断することが多いという課題について、窓口総合案内 AI 及びクラウド受付の導入により解消を目指したが、AI に対して特に高齢の来庁者は声をかけにくく感じる、クラウド受付は通知方法が限られ気づかない場合がある、職員個人所有のスマートフォンへ通知することもできるもののプライバシーや労務管理上問題がある（休暇中にも連絡が行ってしまう）など、導入時の課題が多く解決には至らなかったため、窓口総合案内 AI は話しかけやすいよう目立つ物（モニターなど）にする、来庁者に AI 側から声をかけることができるようにする、クラウド受付は職員にスマートフォン貸与のうえ導入するなど、対応策を再検討し、可能であれば再度実証のうえ再導入する。

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し

今年度取組みの中で生じた課題としては、まず高齢化の進む町において、導入したツール等の使用方法を来庁者（特に高齢者）に理解してもらう必要がある、また書かない窓口を使用せず従前どおり紙の申請書に記載したがる来庁者がいるというものが挙げられる。今回の実証期間では、総合窓口として、役場を退職した元職員を会計年度任用職員として雇用し、顔見知りの人物が申請に来た際は積極的に声掛けしてツール使用をお願いし、一緒に操作を行ってもらった。また、書かない窓口のすぐ近くに置いてあった申請用紙類は別の窓口付近に職員側を向けて置いておき、まずは書かない窓口の使用を勧めることとして運用した。

また、オンライン申請システムの構築過程において、町公式 LINE 上でのシステム構築を目指したが、既存の管理ベンダーとオンライン申請システムを管理するベンダーの相互のシステム不一致により、公式 LINE のリッチメニュー（画面下部に表示されるメニュー）が起動しないというエラーが発生し、解除及び実稼働に時間を要した。これは公式 LINE のリッチメニューからオンライン申請システムに接続すると、公式 LINE のメニューが表示できなくなるというもので、こちらは表示される順序を変えることで解決した。また、使用者の好み等に合わせて自動でメッセージを送る LINE の機能がありオンライン申請システムに到達できないようになっていたため、同機能を解除して解決した。いずれも起こっている事象の解明から解消まで非常に時間がかかったため、実証自体が短くなってしまったことは、大いに反省すべき点である。

窓口業務は一定の集約をし、簡易手続を行う窓口（クイック窓口）とじっくり相談を行う窓口（じっくり窓口）に分けることができたが、一方でセルフレジがキャッシュレス決済のみの対応であることから出納窓口を、保健師から町民への不便さに対する不安の意見が多く出されたため保健指導窓口を、それぞれ集約できなかった。出納窓口はセルフレジの利用拡大で削減できると考えられるが、保健指導窓口は保健指導や食事指導などあくまで対面実施を基本としているため、削減は難しいことが分かった。今後は新たに設置したじっくり窓口の使用率を検証し、窓口数の適正化を図る。なお、窓口業務の集約については内部的にも十分な検討が必要であり、当町で今後予定している機構改革等により、対住民窓口業務（水道、公営住宅等）を1階に集約し、2階の窓口を廃止することを目指す。また、併せて、今年度未実施に終わった2階のレイアウト変更を実施する。